

*Ж.О. АНДРІЙЧЕНКО*, к.е.н., ХНЕУ, Харків

*Л. В. АРЕХОВА*, магістр ХНЕУ, Харків

## ПРОБЛЕМИ ЕКОНОМІЧНОЇ ДОВІРИ ДО БАНКІВ

В статті теоретично обґрунтовується роль довіри до банківського сектору, розглянуті основні фактори, що впливають на довіру, надані рекомендації щодо відновлення довіри населення до банківської системи.

The paper theoretically substantiated the role of trust in the banking sector, considered the main factors affecting trust, and provided recommendations to restore public confidence in the banking system.

**Ключові слова:** економічна довіра, криза довіри, банківська система, кредитні ресурси, відтік депозитів.

**Вступ.** Нормальне функціонування фінансової сфери суспільства неможливе без активного залучення заощаджень широких верств населення в оборот спеціалізованих фінансових установ, створення однакових умов доступу підприємств до джерел фінансування. Одним із напрямів забезпечення ефективного функціонування фінансової системи суспільства є активний розвиток фінансово-економічної довіри, яка супроводжує практично всі фінансові процеси: кредитування, інвестування, довірче управління, страхування життя та ін.

Актуальність проблеми формування довіри до банків, як до основних представників фінансової системи, пояснюється тим, що зараз відбувається збільшення кількості банків, які потребують ресурсного підкріплення своєї діяльності в умовах фінансової нестабільності. Переважна більшість банків не приділяє достатньої уваги питанням формування кредитних ресурсів, і як результат, на сьогодні в Україні відбувається найбільший в Європі відтік вкладів населення, спричинений, перш за все, кризою довіри. Отже головна проблема українських банків полягає у нестачі живих грошей, що породжує проблему ліквідності.

**Постановка задачі.** Теоретичні та методологічні аспекти проблеми економічної довіри з різним ступенем повноти розглядалися в роботах таких вітчизняних і зарубіжних учених як Е.Баньяско, П.Дасгупта, Х.У.Деріга, О.Кузина, А.Ляско, Н.Луманна, Ф.Фукуями та ін.[4,6] Проте, деякі питання залишилися поза їх увагою і потребують додаткового наукового опрацювання. Тому, метою даного дослідження є теоретичне обґрунтування ролі довіри на ринку фінансових послуг України, а саме банківського сектору в сучасних умовах та розробка заходів щодо відновлення довіри вкладників.

**Методологія.** В роботі використано методи порівняльного та динамічного аналізу статистичної інформації.

**Результати дослідження.** Кошти населення є важливим джерелом формування банківських ресурсів. Від їх обсягів і структури багато в чому залежать можливості банків розширювати активи, формувати доходи і прибуток, підтримувати ліквідність на необхідному рівні. Між тим, сьогодні банки мають проблему, пов'язану із масовим вилученням коштів приватними вкладниками, що значно погіршує їх ліквідність [5, с.76].

Хоча Національний банк України запевняє, що банківська система увійшла в кризу, маючи в своєму розпорядженні запас міцності, аналіз офіційної статистики банків говорить про зворотне. За 2006 – 2009 роки співвідношення депозитів і кредитів знизилося з 93% до 49%. Тобто банки стали все частіше видавати позики за рахунок позикових коштів, залучених за кордоном. Крім того, до кризи близько 70% депозитів юридичних і фізичних осіб були номіновані в національній валюті, у той час як більше половини кредитів видавали в іноземній валюті. Як тільки обмінний курс гривні почав падати, вкладники почали забирати кошти з банків і переводити свої заощадження в іноземну валюту. У зв'язку з масштабним відтоком вкладів НБУ ввів 11 жовтня 2008 р. мораторій на їх дострокове вилучення [2, с. 74].

Цілком природно, що вкладники тепер не поспішають нести гроші в банки, з яких їх важко забрати. Особи, які все ж наважуються принести гроші до банку, залишають свої заощадження в основному на рахунках до запитання. Наприклад, в УкрСиббанку відзначається підвищений попит на депозит «Активні гроші», що дозволяє без обмежень знімати гроші, у VAB Банку – на аналогічний картковий продукт «Активні заощадження» [1, с.14].

Попри всі маркетингові хитрощі депозитних корпорацій, стабільного припливу коштів на банківські рахунки не спостерігається. І справа не лише в тому, що помітно знизився рівень доходів українців. За оцінками різних експертів за межами кредитно-ощадної системи населення акумулювало близько 190 млрд. грн. готівки в національній та іноземній валютах. У кращі, до кризові, часи в домашніх заощадженнях зберігалось в 2-2,5 рази менше. А сьогоднішнє зростання неорганізованих заощаджень багато в чому зумовлене кризою довіри до фінансових структур [4, с.139].

Адже нині рівень довіри до банків сягнув однієї з найгірших позначок за весь час існування Української держави. Якщо в серпні 2007 р., за даними соціологічних досліджень аналітичної групи «Центр», вітчизняним банкам довіряли 89,0% наших співгромадян, то у вересні 2008 р. цей показник становив

59,2%, а наприкінці березня 2009 р. він упав до 21,2%, зменшившись майже утричі [3].

Таке стрімке зниження довіри до банків пояснюється впливом цілої низки чинників:

- а) погіршенням матеріального становища більшості населення;
- б) невірою, що найближчим часом поліпшиться економічна ситуація в країні;
- в) негативною оцінкою сприятливості поточних умов для депозитних вкладів;
- г) низькою готовністю населення зберігати свої гроші на депозитах.

Звісно, депозитна активність зростатиме при поліпшенні добробуту наших співгромадян і реальних позитивних змін в економіці. Але дуже важко сказати, коли це справді відбудеться. Тому залишається інший шлях вирішення цього складного завдання. Шлях, що ґрунтується на зміцненні репутації українських банків як надійних кредитно-ощадних компаній та відновленні довіри до них.

У короткостроковому або в середньостроковому періоді відновлення довіри означатиме переспрямування грошових потоків з тіньової частини економіки в банківський сектор, як коштів фізичних осіб, так і коштів підприємств. У більш довгостроковій перспективі це означатиме залучення заощаджень населення у банківський сектор, що дозволить українській банківській системі функціонувати так, як ці системи функціонують в розвинених країнах, і за допомогою цих грошових заощаджень фінансувати інвестиційні проекти.

З метою залучення ресурсів для своєї діяльності банкам необхідно розробити стратегію депозитної політики, виходячи з цілей і завдань банку, закріплених у статуті, отримання максимального прибутку і необхідності збереження банківської ліквідності [6].

В умовах жорсткої конкуренції особливого значення набуває оцінка позиції банку на ринку банківських послуг в свідомості поточних і потенційних клієнтів. Популярність і привабливість банку є важливими чинниками, що визначають мотивацію користування його послугами. Довіра до банку і задоволеність обслуговуванням знижують вірогідність переходу клієнта в інший банк і підвищують привабливість банку в очах його потенційних клієнтів.

Точна оцінка сприйняття банку потенційними і реальними клієнтами стає сьогодні основою формування маркетингової і рекламної стратегії банку (див. табл.1).

Таблиця 1 - Оцінка сприйняття банку клієнтом

Оцінка сприйняття банку	Суть оцінки сприйняття банку
1. Оцінка популярності банків	визначає рівень довіри до нього з боку реальних і потенційних клієнтів
2. Оцінка реальної та потенційної частки банку на ринку	виробляється оцінка поточних позицій банку на ринку банківських послуг, визначаються його можливості з урахуванням сильних і слабких сторін конкурентів, пропонуються оптимальні механізми та способи просування банківських послуг
3. Оцінка рівня довіри до банку	дозволяє оцінити перспективи його роботи на ринку та напрямки, що потребують доопрацювання з точки зору підвищення довіри до нього. Підвищення рівня довіри до банку серед існуючих клієнтів виступає умовою розширення взаємодії з ними з нових продуктів, що в цілому сприяє зміцненню позицій на ринку
4. Конкурентний аналіз. Побудова карти близькості банків за критерієм довіри / недовіри.	дозволяє оцінити рівень довіри цільової аудиторії до банку і банкам-конкурентам. Побудова карти близькості банків дозволить візуально визначити рівень довіри клієнтів до основних банків і виявити ті з них, в які найбільш ймовірний перехід клієнтів
5. Особливості сприйняття бренду	сьогодні в умовах жорсткої конкуренції на банківському ринку клієнти часто орієнтуються при виборі банку не на фінансові показники кредитних організацій і навіть не на параметри пропонованих роздрібних продуктів і послуг, а на емоційне сприйняття банку, що складається під впливом різних факторів, у тому числі, виходячи з довіри до банку. У ході дослідження ринку банківських послуг виділяються характеристики банку, які формують довірчий образ конкретного бренду
6. Оцінка загальної привабливості банку	на загальну привабливість банку впливають такі фактори, як кількість і якість послуг, що надаються, процентні ставки за депозитами та кредитами, популярність банку, зручність розташування офісів і банкоматів, орієнтація на клієнта, широта охоплення клієнтів та ін.

На підставі аналізу, оцінки сприйняття банку клієнтом, розробляється програма заходів щодо відновлення довіри до конкретного банку. Заходи з відновлення довіри до банківської системи в цілому наведені у табл. 2.

Таблиця 2 - Заходи щодо відновлення довіри до банків

Суть	Мета перетворень
Підвищення ролі державних банків і зміцнення їх авторитету серед населення.	Дозволить створити «тиху гавань» для приватних вкладників
Забезпечення рефінансування банків	Дозволить врятувати банки, що зіткнулися з тимчасовими труднощами
Реформування системи гарантування вкладів фізичних осіб.	Підвищить ефективність захисту населення від банкрутств фінансових інститутів
Впровадження системи ліцензування та квотування для зовнішніх запозичень комерційними банками	Зробить неможливим повторення ситуації 2008р., коли обсяг позикових ресурсів банків перевищив обсяг депозитів, залучених ними; дасть НБУ інструмент впливу на розмір зовнішнього боргу банківської системи
Запровадження спеціального обмежувального механізму рефінансування НБУ дочірніх структур банків за участю іноземного капіталу	Банки із стовідсотковим іноземним капіталом повинні мати обмежену підтримку з боку монетарної влади України

**Висновки.** Таким чином, основною проблемою, що стоїть перед державою відносно банківської системи, є абсолютна відсутність довіри як населення, так і корпоративних структур до українських банків. І одним з основних завдань будь-яких реформ, що проводяться у банківському секторі, має бути відновлення цієї довіри. В умовах кризових явищ держава і банківські установи мають об'єднати свої зусилля і комплексно підійти до розробки програми відновлення довіри до кредитно-ощадної системи, що створить підґрунтя для стабілізації економічної ситуації в державі.

**Список літератури:** 1. Буруль Е. Что банки предлагают вкладчикам и стоит ли верить таким обещаниям // Деньги. – 2009. - №37-38. - С.14-20. 2. Власенко О.О. Развитие украинского рынка депозитов для физических осіб // Финансы Украины.- 2009.- № 3.- С.74-80. 3. Трегуб Д.В. Тенденции развития современного рынка депозитов // Финансы Украины.- 2009.- № 10.- С.139-144. 4. Фукуяма Ф. Доверие: социальные добродетели и путь к процветанию / Ф. Фукуяма. М.: ООО «Издательство АСТ»: ЗАО НПП «Ермак», 2004. – 730 с. 5. Щибиволок З.І. Аналіз банківської діяльності: Навчальний посібник: Навчальне видання.- К.: Знання, 2008.- 311 с. 6. Coleman J. Foundations of Social Theory. – Cambridge, Mass.: Belknap Press of Harvard University Press, 1990.

Подано до редакції 23.06.2009

## УДК 330.341

**В.Г. ДЮЖЕВ**, к.э.н., проф. НТУ «ХПИ», Харьков  
**С.В. СУСЛИКОВ**, аспирант НТУ «ХПИ», Харьков  
**Е.А. ТИМОФЕЕВА**, аспирант НТУ «ХПИ», Харьков

### **ГИБКИЕ ИННОВАЦИОННО-ВОСПРИИМЧИВЫЕ ГРУППЫ КАК ОДИН ИЗ МЕТОДОВ ПОВЫШЕНИЯ ИННОВАЦИОННОЙ ВОСПРИИМЧИВОСТИ ПРЕДПРИЯТИЙ И ОРГАНИЗАЦИЙ**

В статье проводится систематизация проблем, характеризующих состояние организационных структур, с точки зрения инновационной восприимчивости; предложены пути согласованной реализации по обеспечению инновационной восприимчивости предприятия, посредством формирования гибкой инновационно-восприимчивой группы.

Systematization of problems, characterizing the state of organizational structures is conducted in the article, from point of innovative receptivity; the ways of the concerted realization are offered on providing of innovative receptivity of enterprise, by means of forming of flexible innovative-receptive group.

**Ключевые слова:** инновационная восприимчивость, гибкая инновационно-восприимчивая группа, диффузия инновационной информации, поле первичной (вторичной) инновационной восприимчивости.

**Введение** Экономический кризис с наложившейся нестабильностью на рынке энергоресурсов, поставили многие предприятия в положение поиска новых путей инновационного развития.

Одним из возможных путей выхода из сложившейся ситуации, является